

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ (ПОСЕТИТЕЛЕЙ)

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в медицинской организации ООО «Стоматология Имплант-С» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребностей в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники.

Соблюдение установленных Правил в помещениях Клиники являются обязательными для исполнения.

1. Меры безопасности в Клинике

1.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиники, **пациентов и посетителей**, соблюдения требований к асептике и антисептике в помещениях Клиники **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, реактивные, химические и взрывчатые вещества спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, чемоданы, рюкзаки, вещевые мешки и т.п.);

- привозить с собой питомцев: кошек, собак, хомячков и т.д.

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

- курить на территории Клиники;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, стендов, информационных папок;

- производить фото- и видеосъемку без согласования с администрацией Клиники;

- находиться в помещениях Клинике в верхней одежде, в грязной обуви, без бахил;

- находиться в Клинике в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, с неадекватным, агрессивным поведением. В случае выявления указанных лиц, а также в случае деструктивного поведения пациента или посетителя Клиники в отношении

работников или других посетителей, они удаляются из здания Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

2. Запись на прием

2.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты, и т.д. у администратора Клиники непосредственно или по телефону +7 922 8 9999 62.

2.2. Прием пациентов на консультацию, первичный осмотр, лечение осуществляется по предварительной записи. День и время приема пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

2.3. Накануне визита администратор напомнит пациенту о времени приема по контактному номеру телефона, указанного пациентом. Если визит запланирован на первый рабочий день недели – администратор напомнит пациенту о времени приема в этот же день, либо перед выходными днями. **Пациент должен быть на связи.**

2.4. Если администратор не смог связаться с пациентом накануне визита до 18:00, чтобы подтвердить приход, визит считается отмененным и на ранее забронированное время может быть записан другой пациент. В этом случае пациенту направляется смс-уведомление об отмене приема.

2.5. На **первичный прием** необходимо прийти за 10 минут до начала приема для заполнения необходимой документации.

2.6. Первичный прием пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт). Так же документ удостоверяющий личность предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина.

2.7. ОТМЕНА ЗАПЛАНИРОВАННОГО ВИЗИТА ПАЦИЕНТОМ:

2.7.1. Если пациент вынужден отменить свой визит в Клинику, просим сообщать об этом не позднее чем до 17:00 дня, предшествующего визиту.

2.7.2. В случае отмены визита пациентом менее чем за 24 часа или неявки в день визита без предупреждения Клиника оставляет за собой право предложить пациенту следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у врача).

2.8. ПЕРЕНОС ЗАПЛАНИРОВАННОГО ВИЗИТА КЛИНИКОЙ:

2.8.1. Клиника делает все возможное, чтобы прием пациентов состоялся вовремя. Тем не менее, возможны ситуации, когда прием не может состояться в назначенное время (непредвиденное отсутствие врача, отключение электро-, водоснабжения и других непредвиденных обстоятельствах). Клиника обязуется накануне (при возможности не позднее чем за 10 часов) сообщить о переносе визита и подобрать удобное для пациента время следующего визита.

2.9. ОПОЗДАНИЕ ПАЦИЕНТА НА ПРИЕМ:

2.9.1. Если пациент опоздал более чем на 10 минут (или на 25% от запланированного времени приема), прием может не состояться, так как времени для оказания качественной медицинской помощи будет недостаточно.

2.9.2. Если опоздания регулярны (более 2-х раз) Клиника оставляет за собой право предложить пациенту следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у врача).

2.10. ЗАДЕРЖКА ПРИЕМА КЛИНИКОЙ:

2.10.1. В случае задержки начала приема лечащим врачом более чем на 20 минут (в связи с возможными осложнениями на текущем приеме, необходимостью постановки (уточнения) диагноза текущему пациенту и т.п.) и невозможности дальнейшего ожидания приема пациентом Клиника может предложить пациенту другое время визита.

2.11. Прием пациентов с острой зубной болью возможен без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у соответствующего специалиста.

3. Прием пациента

3.1. При первичном обращении пациент дает Клинике согласие на обработку персональных данных, предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт), заполняет анкету о здоровье. Знакомится с Положением о гарантийных обязательствах при предоставлении платных медицинских услуг, Правилами эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ и услуг, настоящими Правилами поведения пациентов (посетителей) при нахождении в медицинской организации ООО «Стоматология Имплант-С», Прейскурантом на платные медицинские услуги (со всеми перечисленными документами можно также ознакомиться в открытом доступе на сайте Клиники имплант-с.рф).

3.2. Составляется договор на оказание медицинских услуг, подписываются необходимые для первичного приема информированные добровольные согласия (ИДС).

3.2.1. За гражданина, признанного недееспособным, все необходимые для оказания медицинских услуг документы подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

3.2.2. За детей до 15 лет договор на оказание медицинских услуг и ИДС могут подписать ТОЛЬКО законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители (дети до 15 лет не имеют права подписывать договор, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство).

Не являются законными представителями (если они не опекуны, и не попечители) бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д.

На первый прием ОБЯЗАТЕЛЬНО должен прийти законный представитель и подписать необходимые документы (договор, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства). В случае отсутствия законного представителя Клиника имеет право отказать ребенку в приеме.

3.2.3. Дети с 15 до 18 лет имеют право подписывать договор самостоятельно. Информированное согласие ребенок имеет право подписывать с 15 лет, а также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично. Информация о состоянии здоровья ребенка с 15 до 18 лет может быть передана законным представителям, членам семьи и т.д. только с согласия ребенка.

3.3. Пациент заходит в кабинет врача только по приглашению персонала Клиники.

3.4. Пациент вправе по согласованию с лечащим врачом пригласить на прием **одного родственника/иное лицо**, присутствие которого ему необходимо.

Сопровождающее лицо обязано соблюдать следующие правила:

- санитарно-эпидемиологические – надеть бахилы, при необходимости – халат, шапочку;
- подтвердить отсутствие инфекционных заболеваний (температуры, озноба и пр.);
- не препятствовать оказанию медицинской помощи;
- соблюдать физическую дистанцию до врача и врачебного кресла 1,5 метра;
- без письменного разрешения лечащего врача не снимать процесс лечения на видеокамеру/телефон;
- отключить средства связи на период нахождения в медицинском кабинете.

При нарушении обозначенных правил, а также при необходимости обсуждения анкеты о здоровье пациента, лечащий врач вправе попросить сопровождающего на время покинуть медицинский кабинет.

При отказе выполнить требования лечащего врача лечение может быть приостановлено до обеспечения нормальных и безопасных условий работы.

Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения администратора и лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача.

3.5. Во время приема пациенту нельзя разговаривать по мобильному телефону, вести фото- и видеосъемку без согласования с лечащим врачом.

3.6. После собеседования и клинического осмотра врачом будет предложен план обследования и лечения. Врач устанавливает предварительный диагноз, рекомендует методы, объём, прогноз лечения. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе, и после лечения, об альтернативных методах лечения и о том, как может повлиять тот или иной вид лечения на повседневную жизнь пациента.

3.7. Методы лечения лечащий врач определяет самостоятельно с учетом пожеланий пациента в соответствии с медицинскими показаниями, порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций, с учетом стандартов медицинской помощи и техническим оснащением Клиники.

3.8. Необходимым условием для начала лечения является добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, оформляется отказ от медицинского вмешательства, делается соответствующая запись в медицинской карте.

3.9. При необходимости запись в медицинской карте доводится до сведения пациента и заверяется подписью пациента, что означает его согласие с содержанием записи (план лечения, проделанные работы, направления к другим специалистам, рекомендации врача, возможные осложнения, гарантии и т.д.).

3.10. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для получения рентгенологического исследования, проведения физиотерапевтических процедур, хирургического вмешательства и т.д. В этом случае лечащий врач выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение.

3.11. Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента если пациент не следует его предписаниям и рекомендациям, не соблюдает настоящие Правила поведения пациентов.

3.12. В целях безопасности в помещениях Клиники ведется видеонаблюдение.

4. Обязанности пациента при посещении Клиники

4.1. Пациент обязан:

4.1.1. Проявлять в общении с медицинскими работниками и персоналом Клиники такт и уважение, соблюдать этику.

4.1.2. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов. Соблюдать нормы поведения, установленные в общественных местах.

4.1.3. Приходить на прием в установленное время.

4.1.4. Не приходить на прием в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения.

4.1.5. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим. При входе в Клинику обуть бахилы. Верхнюю одежду оставить в шкафу для верхней одежды (ценные вещи в одежде не оставлять). Запрещено приходить в грязной рабочей спецодежде и обуви.

4.1.6. Заходить в кабинет только по приглашению персонала Клиники. Нахождение сопровождающего лица в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

4.1.7. Фото- и видео фиксацию производить по согласованию с лечащим врачом.

4.1.8. Бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

4.1.9. Соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях.

4.1.10. В полном объеме и в сроки, указанные в договоре на оказание медицинских услуг, оплатить оказанные Клиникой медицинские услуги.

4.1.11. Соблюдать настоящие Правила поведения в медицинской организации.

5. Порядок разрешения споров

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Клиники: главному врачу лично в часы приема или обратиться в письменной форме. Пациент, законный представитель вправе самостоятельно написать уведомление, информирование о ситуации, претензию и т.п. либо заполнить соответствующий бланк по форме Клиники.

5.2. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10 дней по существу поставленных вопросов.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, иными должностными лицами Клиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его(ее) отсутствии - близким родственникам.

6.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

7.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья. Медицинская карта пациента хранится в регистратуре. По письменному запросу пациента, его законного представителя о предоставлении медицинской документации для ознакомления, содержащему сведения, согласно законодательству Российской Федерации, в срок не более 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления письменного запроса, Клиника предоставляет пациенту, его законному представителю возможность ознакомиться с медицинской документацией.

7.1.1. Письменный запрос составляется в свободной форме и должен содержать следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- е) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент, его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- ж) почтовый адрес для направления письменного ответа;

з) номер контактного телефона (при наличии).

7.2. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет письменный запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте). Письменный запрос рассматривается Клиникой в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации.

7.2.1. Запрос составляется в свободной форме и должен содержать:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;

в) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя;

д) адрес места жительства (места пребывания) пациента;

е) адрес места жительства (места пребывания) законного представителя;

ж) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона;

з) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

и) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте;

к) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя.

7.3. Справка об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговый орган сведений о фактических расходах налогоплательщика на оказанные услуги, необходимых для предоставления социального налогового вычета по налогу на доходы физических лиц выдается в течение 10 рабочих дней после обращения пациента, его законного представителя.

7.3.1. В электронной форме сведения о расходах на медицинские услуги предоставляются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Ответственность за нарушение настоящих Правил

8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения в медицинской организации работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. Клиника вправе удалить нарушителя сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и к пациентам и посетителям Клиники, нарушение общественного порядка в здании и помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.